

Anexo III.9.12

Servicio Nivel 103

Estudio Tarifario de la
Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A.
para los Servicios Afectos a Fijación Tarifaria 2009-2014



ÍNDICE SERVICIO NIVEL 103

I.	INTRODUCCION.....	3
II.	SERVICIO DE INFORMACIÓN 103	3
II.1	Descripción del Servicio	3
II.2	Descripción del modelo para la prestación del servicio	3
II.3	Demanda del Servicio	6
III.	MODELO DE COSTEO DEL SERVICIO	7
III.1	Aspectos generales	7
III.2	Costos considerados en la empresa eficiente:.....	7
III.3	Costos exclusivos del nivel 103:.....	8
III.4	Costos de Inversión Técnica	8
III.4.1	Enlaces de Fibra Óptica:	9
III.4.2	Equipos de Transmisión:.....	9
III.4.3	Conmutación:.....	9
III.4.4	Software, Hardware e Implantación:	9
III.5	Costos de Inversión Administrativa	9
III.6	Costos De Operación.....	9
III.6.1	Costos de Bienes y Servicio.....	9
III.7	Costos Marginales de Largo Plazo.....	11
IV.	ESTRUCTURA TARIFARIA	11
V.	INDEXADORES.....	11

I. INTRODUCCION

El Numeral II.1.5 de las Bases establece como uno de los servicios afectos a fijación tarifaria el servicio de asistencia de operadora para la entrega de información sobre los suscriptores del servicio local, en adelante, Servicio de Información 103 o Servicio 103.

II. SERVICIO DE INFORMACIÓN 103

El Numeral II.1.5 de las Bases Técnico-Económicas define el servicio como “Asistencia de operadora en niveles de servicios especiales incluidos los números de emergencia, del servicio telefónico local y servicio de acceso a niveles especiales desde las redes de otros concesionarios de servicio público telefónico”, distinguiendo entre el Servicio de acceso de los usuarios a estos niveles especiales y el servicio de información propiamente tal.

El presente anexo está referido al servicio de información señalado en el numeral II.1. 5.2 de las Bases Técnico-Económicas, que corresponde a la asistencia de operadoras en el nivel especial 103, para la entrega de información de suscriptores del servicio telefónico local a usuarios de la Concesionaria o a usuarios de otras concesionarias de servicio público telefónico a través de numeración complementaria o de abonado.

II.1 Descripción del Servicio

El Servicio de Información 103 corresponde a un sistema interactivo que permite proporcionar, a quienes se comunican a este nivel especial, información sobre un suscriptor del servicio telefónico local de la Concesionaria.

La entrega de esta información se realiza sobre la base de un modelo operacional que permite asegurar la entrega, disponibilidad y calidad para todos los suscriptores, sin discriminación alguna.

Se exceptúa la entrega de información por medio de este servicio de aquellos suscriptores que han solicitado expresamente no ser informados (NPNI) y los que por razones de orden comercial no tengan derecho a ser publicados ni informados.

Este servicio es entregado telefónicamente a través del servicio 103 y está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

II.2 Descripción del modelo para la prestación del servicio

Se consideró un esquema mixto para la prestación de este servicio. Esto significa que hay funciones que realiza directamente una Unidad Especializada de la Empresa Eficiente y otras que son contratadas externamente.

- Funciones Externalizadas: Son externalizados el Servicio de Call Center, infraestructura, sistemas internos propios al Call Center y operadoras. También son externalizados los servicios de Mantenimiento y Actualización de registros de la Base de Datos que se utiliza en la prestación del servicio.
- Unidad Especializada Interna de la Empresa Eficiente: Provee todos los sistemas (Hardware, Software), equipamiento de redes (Equipos de transmisión, equipos de conmutación y Enlaces de fibra óptica) y mantenimiento, para lograr que las llamadas lleguen hasta el Call Center. Además, administra, controla y gestiona el servicio desde el punto de vista comercial, operacional y de relaciones con los proveedores.

El modelo operativo de la Unidad Especializada Interna comprende:

SISTEMAS:

1. SOFTWARE: Incluye todos las inversiones relacionadas con el software de desarrollo y la adquisición de las licencias del software base del servicio (sistema operativo y base de datos), así como sus actualizaciones durante los años del período tarifario.
2. HARDWARE: Comprende todos aquellos componentes físicos de un servidor, utilizados para el funcionamiento de las aplicaciones (incluye HP NonStop Server, Equipamiento y Balanceadores)
3. IMPLANTACION: Contempla los pasos necesarios para instalar la nueva tecnología. Entre ellos están el desarrollo de la aplicación, conducir las pruebas necesarias, preparar la documentación (manuales técnicos, y de usuario), capacitar a los usuarios sobre el funcionamiento del nuevo sistema, cargar información en el sistema según se requiera, etc.
4. MANTENCION: Contempla el mantenimiento de las aplicaciones (Software y Hardware). El mantenimiento puede ser preventivo, correctivo y evolutivo. Este servicio incluye las mantenciones de la base de datos en los sistemas y de la licencia de la Base de Datos, pero no incluye la actualización permanente de la Base de datos por las altas, bajas y/o modificaciones de datos de suscriptores, lo cual se considera como un ítem aparte dentro de este modelamiento.

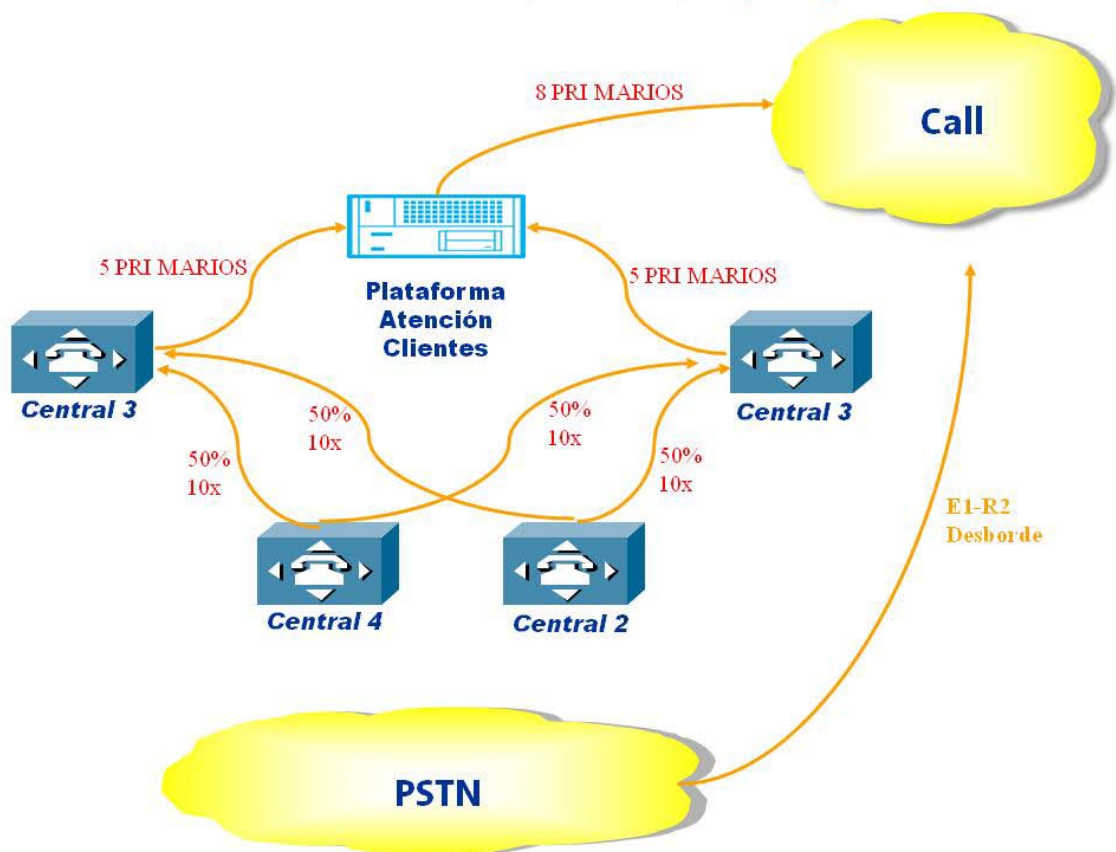
Los sistemas antes descritos se pueden observar en detalle en Anexo III.9.6. del presente Estudio.

REDES:

1. EQUIPOS DE TRANSMISION: Corresponde a los equipos ubicados tanto en el Call Center como en la Plataforma de Atención de Clientes (PAC). Los equipos de transmisión dependen de la cantidad de tráfico que se curse.
2. EQUIPOS DE CONMUTACION: Corresponde a las tarjetas necesarias para el servicio 103 en la interacción entre el Call Center y la Plataforma de Atención de Clientes (PAC).

Con el fin de reducir la cantidad de enlaces E1s arrendados, se optimizan los enlaces que van desde las Áreas Primarias hacia 4 centrales del área de Santiago donde se conectan a la Plataforma de Atención de Clientes (PAC). Para ello se requieren interfaces E1s en las redes definidas por la empresa eficiente.

Plataforma Atención Clientes (ACD-IVR) Topología Conmutación



ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS:

La Unidad Especializada Interna es la encargada de la administración, control y gestión del servicio 103. Para esto, cuenta con un Plantel Interno encargado de administrar y velar por el correcto cumplimiento operacional y de calidad esperada del servicio, el cual es administrado por la Gerencia de Servicio al cliente en la Subgerencias Plataforma Cliente Residencial y Negocio

II.3 Demanda del Servicio

La proyección de la demanda se realizó tomando como base la participación que tiene el Nivel 103 con relación al tráfico total que se cursa dentro de la red de Telefónica Chile (Tráfico Intrared) a nivel país.

El cálculo se realizó tomando como base la participación por área primaria del tráfico 103 en el tráfico Intrared del año 2007.

La participación por área primaria se calculó de la siguiente manera:

$$\text{Participación}_{\text{Area Primaria } i} = \frac{\text{Tráfico 103 año 2007}_{\text{Area Primaria } i}}{\text{Tráfico Intrared año 2007}_{\text{Area Primaria } i}}$$

Las proyecciones de Demanda están tomadas directamente del modelo de proyección de tráfico del servicio telefónico local indicado en el Anexo III.1.1 y, por tanto, obedecen al comportamiento de las variables de proyección que están incorporadas en dicho modelo.

En dicho anexo se indica el tráfico Total Intrared del año 2007, a nivel país y su proyección en minutos para el presente período tarifario. Con estos datos desglosados por área primaria y tomando la participación del servicio 103 en el tráfico intrared del año 2007, se obtiene la proyección del tráfico 103 por cada área primaria.

En resumen,

$$\text{Demanda Servicio 103 año}_i = \sum_j (\text{Tráfico Total Intrared Año}_i \text{ área}_j \bullet \text{Participación Año}_{2007} \text{Area}_j)$$

Mayor detalle de estas proyecciones se pueden observar en el Anexo III.1.1. del presente Estudio Tarifario.

A partir de la cantidad de minutos demandados, se calculó la proyección de las llamadas de la siguiente manera:

Proyección de llamadas 103 año i = Cantidad de minutos año i / Holding Time (1)

(1) El Holding Time se calculó sobre la base del año 2007, es decir:

$$\text{Holding Time} = \text{Total Minutos } 103_{2007} / \text{Total Llamadas } 103_{2007}$$

Como resultado, la proyección de demanda de llamadas al nivel 103 muestra un decrecimiento durante los próximos 5 años, como se puede observar en el Anexo III.1.1. del presente Estudio Tarifario.

III. MODELO DE COSTEO DEL SERVICIO

III.1 Aspectos generales

Los costos relativos al nivel 103 se pueden separar fundamentalmente en dos tipos: Servicios externalizados y los costos (Gasto e Inversión) Internos para la operación, control y administración del servicio.

El costo de los servicios externalizados del Call Center tiene una relación uno a uno con la cantidad demandada (es decir que el gasto depende directamente de la cantidad de llamadas).

Dentro de los otros costos existen algunos que varían directamente con el volumen de llamadas y otros que son modulares, es decir, varían según rangos de demanda, tal como, costos de inversión y mantención del servicio.

Cabe señalar que en este modelo existen algunos costos que están considerados al dimensionar los costos de la empresa eficiente y otros que fueron modelados exclusivamente para este servicio.

III.2 Costos considerados en la empresa eficiente:

- Remuneraciones Plantel Interno: El detalle de este costo se encuentra determinado en el Anexo III.9.3 de Recursos Humanos del presente Estudio.
- Bienes y Servicios: El detalle de costo se encuentra determinado en el Anexo III.9.8 de Bienes y Servicios del presente Estudio.

III.3 Costos exclusivos del nivel 103:

- Contrato con Proveedores
- Mantención Base de datos de Clientes
- Encuesta Mensual de Satisfacción al Cliente
- Mantención Sistemas y Microinformática
- Actualización de registros de BBDD
- Arriendo de Enlaces
- Enlaces de Fibra Óptica (Software, Hardware y Servicios relacionados)
- Equipos de Transmisión (Software, Hardware y Servicios relacionados)
- Software, Hardware e Implantación de los sistemas base
- Inversión en Microinformática (Incluye Hardware y Software)
- Inversión en Base de Datos
- Operación y Mantención de las Inversiones técnicas

Con relación a la demanda de llamadas del servicio, los principales parámetros que se ven afectados y modificados ante cambios del volumen de llamadas son:

- Gran Total de Operadoras: La atención de los clientes de este servicio debe cumplir con los estándares de calidad y satisfacción esperados, por lo tanto el número de operadoras que debe tener el Call Center para la operación del servicio depende de la Demanda de Llamadas.
- Tamaño de Call Center: Está en directa relación con el Gran Total de operadoras (en este Anexo se referirá a Gran Total de Operadoras a la suma de operadoras, supervisores y coordinadores).

III.4 Costos de Inversión Técnica

III.4.1 Enlaces de Fibra Óptica:
Corresponde al cable de Fibra Óptica y Canalización (o postación, según sea el caso) entre el Call Center y la central más cercana a dicho Call Center.

III.4.2 Equipos de Transmisión:
Corresponde a los equipos ubicados tanto en las centrales (más cercanas a cada Call Center), y en el Call Center (únicamente las tarjetas exclusivas para brindar el servicio 103).

Los equipos de transmisión dependen de la cantidad de tráfico que se curse. Esto se evaluó sobre la base de la cantidad de E1's necesarios para poder soportar la demanda del servicio 103.

III.4.3 Conmutación:
Corresponde a las tarjetas necesarias para el servicio 103 (las que son compartidas con otros servicios que imparte la Empresa eficiente del Servicio Público Telefónico) en las centrales más cercanas al Call Center. La conmutación depende de la cantidad de tráfico cursado.

III.4.4 Software, Hardware e Implantación:
Incluye la inversión inicial, para desarrollar e implementar las aplicaciones que dan soporte al Call Center, respecto del servicio 103.

III.5 Costos de Inversión Administrativa

El detalle de estos costos se encuentran determinados en el Anexo del Modelo de Costos de Inversión Administrativa del Modelo Autocontenido y contempla los siguientes Item:

- Inversiones en Equipamiento de Escritorio e Inversión en Telefonía
- Terreno Edificio Corporativo, Construcción y Habilitación del área y Muebles y Seguridad
- Seguridad
- Inversión en Microinformática

III.6 Costos de Operación

III.6.1 Costos de Bienes y Servicio

- a. Contrato con proveedores

Este gasto corresponde al valor por llamada que la Empresa Eficiente debe pagar al Call Center por cada llamada que atienda.

b. Útiles y mercaderías

Corresponde a Gastos Menores en los que incurre la unidad encargada de la administración del servicio 103.

c. Mantenimiento BBDD

La mantención de Base de Datos corresponde a la normalización, actualización (se refiere a la incorporación, eliminación o modificación de los registros), y enriquecimiento de la Base de Datos del servicio 103.

Esta mantención se realiza diariamente en conjunto con el servicio de información que el proveedor entrega en la aplicación contratada para estos fines.

d. Arriendo de medios (Enlaces)

Corresponde al arriendo de Enlaces entre las distintas centrales del país y la central más cercana al Call Center. El arriendo de enlaces depende de la cantidad de tráfico que deban soportar para cada área primaria y se dimensionan los enlaces sobre la base de la cantidad de E1's que serían capaces de soportar al ser compartidos entre los servicios 103, 104, 107 y 105.

Se adjunta en "Apéndice III.9.12.1 Respaldos Niv103", copia de la Propuesta Comercial VPN IP MLPS.

e. Operación y Mantenimiento Inversiones en Sistemas

Incluye el gasto anual necesario para asegurar el mantenimiento a la aplicación que da soporte al Call Center, respecto del servicio 103 y permite asegurar la continuidad del mismo.

f. Operación y Mantenimiento de Inversiones Técnicas

Corresponde a un gasto anual fijo para asegurar la correcta operación y mantención de las inversiones técnicas. El valor corresponde a un porcentaje del gasto total en este ítem para los servicios 103, 104, 107 y 105. Lo anterior, considerado en el Modelo de Estimación de Demanda (Anexo III.1.1).

g. Encuesta mensual de satisfacción a clientes.

El servicio de informaciones 103 está en directa relación con los clientes, por lo tanto es necesario realizar mediciones permanentes acerca de la calidad percibida tras la prestación del servicio.

h. Mantenimiento de Microinformática

Corresponde a la Mantenimiento de la Microinformática asociada al plantel interno (Hardware y Software).

III.7 Costos Marginales de Largo Plazo

El servicio de informaciones 103 considera un volumen de demanda de llamadas que es decreciente en el período tarifario.

Así, en cumplimiento de lo establecido en el inciso segundo del artículo 30° de la Ley, corresponde fijar tarifas sobre la base de los costos marginales de largo plazo dado que carece de un plan de expansión.

De acuerdo al señalado artículo, se entenderá por costo marginal de largo plazo de un servicio, el incremento en el costo total de largo plazo de proveerlo, considerando un aumento de una unidad en la cantidad prevista. El método general para calcular este costo marginal de largo plazo se describe en los numerales II.5 y III.6.4 del presente estudio y se aplica en particular al caso del servicio de informaciones 103 según se puede observar en el Anexo II.1.1. del presente Estudio.

IV. ESTRUCTURA TARIFARIA

Este servicio será cobrado por llamada completada, independiente del horario y del origen de la llamada. Por lo tanto, existirá un único precio por llamada en todo el país y sin distinción horaria que se puede observar en el Pliego Tarifario incluido en el Anexo II.11 del presente Estudio Tarifario.

V. INDEXADORES

La tarifa del servicio 103 estará indexada según lo definido y descrito en el Anexo II.10, Mecanismos de Indexación y sus valores, están determinados en el Anexo II.11 , ambos, del presente Estudio Tarifario